

ELISABETE CONCEIÇÃO AMENDOEIRA

LUCIANA SANTOS TEIXEIRA

**TREINAMENTO EM NR10
APLICAÇÃO DE TÉCNICAS MULTIDISCIPLINARES PARA A
MELHORIA DE
ABORDAGEM DO PÚBLICO ALVO**

**SÃO PAULO
2009**

ELISABETE CONCEIÇÃO AMENDOEIRA

LUCIANA SANTOS TEIXEIRA

**TREINAMENTO EM NR10
APLICAÇÃO DE TÉCNICAS MULTIDISCIPLINARES PARA A
MELHORIA DE
ABORDAGEM DO PÚBLICO ALVO**

Monografia apresentada à Escola
Politécnica da USP para a obtenção
do título de Especialização em
Engenharia de Segurança no
Trabalho.

**SÃO PAULO
2009**

Ficha catalográfica

MST2009v

DEDALUS - Acervo - EPMI



31700007940

FICHA CATALOGRÁFICA

Amendoeira, Elisabete da Conceição
Gestão de NR 10 em empreiteiras / E.C. Amendoeira. -- São
Paulo, 2008.
59p.

Monografia (Especialização em Engenharia e Segurança do
Trabalho) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo.
Programa de Educação Continuada em Engenharia.

1. Instalações elétricas (Segurança) 2. Construção civil 3.
Prevenção de acidentes I. Universidade de São Paulo. Escola
Politécnica. Programa de Educação Continuada em Engenharia
II. t.

Dedicamos este trabalho às nossas mães, que com sabedoria e experiência são nossas maiores orientadoras.

RESUMO

Este trabalho apresenta um levantamento do panorama nacional quanto ao posicionamento das empresas do setor energético antes da reforma da norma regulamentadora número 10 (NR-10) e após a publicação da nova redação da mesma. Foi desenvolvido um comparativo da realidade anterior e posterior à reformulação da norma, chegando a algumas considerações e hipóteses que justificam a continuidade de índices de acidentes fatais no setor. Foram apresentadas características dos empregadores e dos empregados, e fatores que contribuem para a continuidade destas estatísticas. Assim foram identificados alguns pontos das organizações, como a falta de um programa de gestão de segurança e cultura organizacional engessada, que precisam ser trabalhados para que se construa uma consciência de segurança no trabalho. Outro foco deste trabalho é o treinamento de segurança dos trabalhadores, previsto na norma, e como este pode influenciar na mudança de atitudes dos colaboradores. Foram apresentadas algumas técnicas de ensino para adultos, específicas para abordagem deste tipo de público. Demonstrou-se como a aplicação das referidas técnicas, podem melhorar o aproveitamento destes trabalhadores, tanto nos treinamentos, como posteriormente no desempenho de suas funções, pois o treinando passa a compreender a sua importância dentro da organização, e descobre que faz parte do processo de construção de uma nova realidade do trabalho, alicerçada na mudança de atitudes, na consciência do trabalho em equipe e na responsabilidade do trabalho seguro.

Palavras chaves: NR 10, Acidentes no trabalho, Segurança no trabalho, Treinamento, Técnicas de ensino.

ABSTRACT

This paper presents an overview of the national survey on the positioning of companies in the energy sector before the reform of the regulatory standard number 10 (NR-10) and after the publication of the new wording of it. It was developed a comparison of reality prior to and following the revision of the standard, reaching some considerations and assumptions that justify the continuation of rates of fatal accidents in the sector. Were presented characteristics of employers and employees, and factors that contribute to the continuation of these statistics. There were some weaknesses identified organizations such as the lack of a management program for security and organizational culture, which need to be worked to build an awareness of safety. Another focus of this work is the training of security of workers, set the standard, and how this can influence in changing attitudes of employees. They presented some technical education for adults, specific approach to this kind of public. It was demonstrated how the application of these techniques may improve the exploitation of these workers, both in training and later in the performance of their duties, because the training will understand its importance within the organization, and discovers that part of the process of construction of a new reality of work, based on changing attitudes, the awareness of teamwork and responsibility of work safe.

Key words: NR 10, accidents at work, safety at work, training, techniques of teaching.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
CGT	Confederação Geral dos Trabalhadores
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CQT	Controle de Qualidade Total
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FUNCOGE	Fundação Coge (Comitê de Gestão Empresarial)
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LPT	Luz Para Todos
LT	Linha de Transmissão
MTE	Ministério do Trabalho e do Emprego
MPS	Ministério da Previdência Social
NR-10	Norma Regulamentadora nº 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade
NR-33	Norma Regulamentadora nº 33 – Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
PNL	Programação Neurolingüística
PCH	Pequena Central Hidrelétrica
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SESMT	Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
UHE	Usina Hidrelétrica
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
1.1 Justificativa	08
1.2 Objetivo	10
2 REVISÃO DE LITERATUA	11
3 METODOLOGIA	13
4 DESENVOLVIMENTO	14
4.1 TREINAMENTO EM NR 10	14
4.2 TÉCNICAS MULTIDISCIPLINARES PARA MELHORIA DE ABORDAGEM DO PÚBLICO ALVO	23
4.2.1 Andragogia	24
4.2.2 Programação Neurolingüística	27
4.2.3 <i>Rapport</i>	32
4.2.4 Técnicas de Oratória	33
4.2.5 Conceitos de Marketing	37
5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	39
6 CONCLUSÃO	42
REFERÊNCIAS	43
ANEXO A – Diferenças entre Pedagogia e Andragogia	46
ANEXO B – Características sensoriais de aprendizagem	47
ANEXO C – Aplicação de técnicas de PNL	48
ANEXO D – Aplicação de <i>Rapport</i>	50
ANEXO E – Aplicação da técnica de oratória	52
ANEXO F – Porque evitara o “não” e a linguagem negativa	56

1 INTRODUÇÃO

1.1 Justificativa

A realidade dos empreendimentos no nosso país, no início desta década era desanimadora, pois todos iniciavam seu negócio praticamente na clandestinidade para mais tarde tentar legalizá-lo. Neste cenário sabemos que 56,4% destas empresas fechavam suas portas antes de completarem três anos de existência. (SEBRAE,2004)

Estas empresas já nasciam com pouca estrutura financeira e organizacional, além de não apresentarem praticamente nenhuma cultura de segurança no trabalho. A preocupação inicial se resumia em capitalizar o negócio, para posteriormente se adequar a qualquer norma.

Estes empresários vinham de empresas privadas, motivados pelo sonho de possuir o próprio negócio, ou já trabalhavam como autônomos na área. A grande maioria, 46%, possuía curso superior incompleto e não dispunha de experiências anteriores como empresários, no setor elétrico (SEBRAE,2004). Procuravam orientação com pessoas do setor ou com profissionais da área contábil, a fim de colocar suas empresas dentro da legalidade, no entanto, tais pessoas também não dispunham de conhecimento suficiente da área elétrica, e acabavam deixando lacunas no processo de gestão da empresa no que se refere à aplicação das normas de segurança no trabalho. Estas falhas se refletem diretamente nas estatísticas de acidentes de trabalho.

Mas esta realidade vem mudando. Na última pesquisa feita pelo Sebrae e pela Vox Populi (2007), mostra que houve uma mudança no cenário empresarial.

“Os empresários, de ambos os sexos, apresentam idade média de 38 anos, 79% deles com curso superior completo ou incompleto, 51% com experiência anterior em empresa privada, 60% com algum conhecimento do ramo de negócio, ou seja, estão mais bem preparados para enfrentar os desafios do mercado.”

Assim a taxa de sobrevivência das empresas subiu 25,1% com relação à pesquisa anterior (SEBRAE,2007). Os empresários estão buscando mais auxílio para o gerenciamento dos seus empreendimentos e os treinamentos passaram a ser uma forte preocupação do empresariado, uma vez que, pessoal mais bem capacitado aumenta a competitividade da empresa.

Outro ponto importante é convencer aqueles que vivem da venda de sua força de trabalho, que eles têm fundamental importância no processo produtivo e são peças indispensáveis, por isso devem praticar segurança, mesmo que assim onerem um pouco sua produção.

Por muito tempo considerou-se o ato inseguro como a principal causa de acidentes de trabalho, sendo este o resultado de um comportamento contra as normas de segurança. Mas por trás deste conceito há um processo histórico. Nossa sociedade empresarial tem a marca cultural da relação escravocrata e também a visão moralizante do trabalho, trazida por diferentes religiões.

Nossos primeiros trabalhadores, os escravos, eram responsabilizados por qualquer dano ou perda no trabalho e brutalmente castigados por terem cometido qualquer erro. Mesmo depois da abolição, e com a criação das leis trabalhistas e de segurança no trabalho, nossos trabalhadores continuaram a ser responsabilizados pelos acidentes ocorridos.

Mas os trabalhadores sempre lutaram pela melhoria de condições de trabalho e de igualdade social. Foram promovendo pouco a pouco a educação de seus familiares, se organizando em cooperativas, sindicatos e comunidades e buscando fazer do trabalho um princípio educativo.

Este processo se desenvolveu no mundo inteiro e passou a ser exigência de mercado ter trabalhadores educados, treinados, capazes de tomar decisões e com condição de decidir se estão aptos ou não a realizar o trabalho com segurança.

Hoje o que se presencia é um esforço conjunto entre empregadores e empregados, na tentativa de reduzir as estatísticas de acidentes. Pois todos são co-responsáveis

pela ocorrência de um acidente como define o item 10.13.1 da NR-10 (2004): “As responsabilidades quanto ao cumprimento desta NR são solidárias aos contratantes e contratos envolvidos”.

1.2 Objetivo

Este trabalho tem como objetivo orientar as pessoas que fazem parte do processo produtivo energético deste país e atuam na área de treinamentos, que se faz necessário investir mais e melhor em treinamentos de segurança. Apresentamos algumas técnicas de abordagem deste público a fim de persuadi-los a trabalhar com segurança. Pois investindo na educação continuada da força de trabalho, com certeza evitaremos perdas de tempo, de produtividade e perda financeira. Além de evitarmos também os prejuízos sociais como gastos do Governo Federal com pagamento de benefícios, gastos com reabilitação profissional e as seqüelas emocionais que recaem sobre a família do acidentado.

O que se busca com este trabalho é a conciliação entre obedecer regras e agir com autonomia. É ensinar alguém a trabalhar com consciência de segurança, conhecer sua realidade de trabalho, fazer escolhas com relação a ela, considerando as conseqüências para si e para os outros.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A décima Norma Regulamentadora – NR-10 teve seu texto atualizado publicado no Diário Oficial da União em oito de dezembro de 2004, substituindo a redação anterior de 1978. (SOUZA;PEREIRA,2007)

Esta atualização deve-se as grandes transformações organizacionais ocorridas no setor elétrico após o início das privatizações. Estas trouxeram para o setor novas tecnologias, novos materiais e alterações no sistema de organização do trabalho, como redução no número de funcionários e a terceirização de vários serviços, ocasionando uma precarização da segurança e saúde no trabalho. (SOUZA;PEREIRA,2007)

A nova redação da NR-10 deixa claro logo no início que seu objetivo é garantir a segurança e saúde dos trabalhadores através da prevenção, como se pode conferir abaixo:

“Esta Norma Regulamentadora – NR estabelece os requisitos e condições mínimas objetivando a implementação de medidas de controle e sistemas preventivos, de forma a garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores que, direta ou indiretamente, interajam em instalações elétricas e serviços com eletricidade.” (NR-10,item 10.1.1,2004)

Entende-se que só se pode ter atitude prevencionista se, se conhecer o assunto que está sendo tratado. Se o trabalhador é familiarizado com o ambiente de trabalho, se tem condições de identificar os riscos do local e da própria atividade que será desenvolvida.

Assim, a nova NR-10 apresenta os Anexos I e II, objetivando sanar dúvidas sobre qual conhecimento seria necessário para a prática segura de trabalhos com eletricidade.

O Anexo I, fornece os raios de delimitação das Zonas de Risco e Controlada, estabelecendo as distâncias seguras de trabalho tanto elétrico como de outra natureza, como mecânica, pintura e inspeção. Lembrando que para trabalhar nestas

Zonas o trabalhador deverá ser autorizado: "São considerados autorizados os trabalhadores qualificados ou capacitados e os profissionais habilitados, com anuência formal da empresa" (NR-10, item 10.8.4,2004).

Já o Anexo II, que é o foco deste trabalho, vem com o intuito de estabelecer o conteúdo e uma carga horária mínima, que deve ser ministrado aos trabalhadores envolvidos direta ou indiretamente com eletricidade. Ou seja, é o mínimo de informação que se precisa ter para desenvolver o trabalho com eletricidade de forma segura, pois "os acidentes que envolvem os trabalhos com eletricidade não são os mais importantes em frequência, mas sim os mais graves, pois levam a óbitos ou deixam profundas seqüelas", Segundo Félix apud Cunha (2003).

Vale lembrar que um profissional da área elétrica não se produz da noite para o dia, e nem todos preenchem os pré-requisitos da função, pois se tem inúmeras classificações, diversidades de trabalhos elétricos, ramos de serviços diferenciados, conseqüentemente terão diversos níveis de risco. Deste modo a NR-10 foi feliz em prever o treinamento contínuo, como descreve item 10.8.8.2:

Deve ser realizado um treinamento de reciclagem bienal e sempre que ocorrer alguma das situações a seguir:

- a) troca de função ou mudança de empresa;
- b) retorno de afastamento ao trabalho ou inatividade, por período superior a três meses;
- c) modificações significativas nas instalações elétricas ou troca de métodos, processos e organização do trabalho;

E é com este respaldo da NR-10, que se pode constatar que a continuidade de ocorrência de acidentes não se deve em sua maioria ao ato inseguro do trabalhador, mas sim a deficiência de gestão de segurança no trabalho das empresas. A falta de programação financeira para os treinamentos continuados, a falta de incentivo em manter um programa de prevenção de acidentes, o abandono moral do SEESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) e as barreiras de aceitação da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).

3 METODOLOGIA

Neste trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica, para demonstrar aos empregadores que atuando na melhoria contínua da gestão de saúde e segurança podem-se mudar as estatísticas de acidentes e alcançar as metas de ações preventivas.

Foram analisados resultados de pesquisas realizadas por órgãos competentes da área e feito um comparativo entre a situação antes da revisão e após a revisão da NR-10, para verificar se as mudanças propostas pela nova redação haviam surtido efeito nas estatísticas de acidentes.

Procurou-se verificar quanto os treinamentos influenciam nos resultados destas pesquisas e se com a aplicação de outros métodos de aprendizagem se atingiria melhor o público alvo.

Quanto aos métodos de ensino, também foi utilizado a pesquisa bibliográfica para demonstrar que existem vários métodos de aperfeiçoamento dos treinamentos, melhorando o aproveitamento destes.

Os resultados das análises estão dispostos na forma escrita, após cada comparação.

4 DESENVOLVIMENTO

4.1 TREINAMENTO EM NR-10

O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) vem divulgando as estatísticas de acidentes no trabalho desde o ano de 2000. Isto propiciou uma ferramenta de fundamental importância, pois permite que se tenha uma visão geral das perdas que todos têm com a ocorrência de acidentes.

Deste modo pode-se comparar o que mudou no cenário elétrico após a publicação do novo texto da NR-10, já que em 2003 o setor elétrico ocupava o terceiro lugar em índices de acidentes fatais, ficando atrás apenas dos acidentes da indústria alimentícia e da construção civil.

Tabela 1 – Panorama nacional de óbitos no trabalho

	Ano 2001	Ano 2002	Ano 2003	Ano 2004	Ano 2005	Ano 2006	Ano 2007
Massa Trabalhadora Registrada	29 Milhões	30 Milhões	31 Milhões	33 Milhões	35 Milhões	37 Milhões	40 Milhões
Mortes no Trabalho	2.753	2.968	2.634	2.839	2.708	2.717	2.804
% Morte X Massa Trabalhadora	0,0094%	0,0099%	0,0085%	0,0086%	0,0077%	0,0073	0,007%

Fonte: MPS(Ministério da Previdência Social)

Tabela 2 – Panorama de óbitos no trabalho com trabalhadores do setor elétrico

	Ano 2001	Ano 2002	Ano 2003	Ano 2004	Ano 2005	Ano 2006	Ano 2007
Massa Trabalhadora Registrada	97 Mil	96 Mil	97 Mil	96 Mil	98 Mil	101 Mil	108 Mil
Mortes no Trabalho	77	78	80	61	75	93	71
% Morte X Massa Trabalhadora	0,079%	0,081%	0,082%	0,063%	0,077%	0,092%	0,065%

Fonte: Fundação Coge

Tabela 3 – Óbitos no setor elétrico x Índice nacional

Ano 2001	Ano 2002	Ano 2003	Ano 2004	Ano 2005	Ano 2006	Ano 2007
8	8	9	7	10	12	9
vezes maior	vezes maior	vezes maior	vezes maior	vezes maior	vezes maior	vezes maior

O que se verificou com estas comparações é que houve um aumento do contingente da massa trabalhadora registrada, o que demonstra o crescimento econômico do país nos últimos sete anos, principalmente após o lançamento do PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) em janeiro de 2007, onde o governo federal está investindo maciçamente em obras de infra-estrutura, transporte, habitação, expansão aeroportuária e do setor energético, sendo o setor energético o principal setor de investimento, pois dele depende o sucesso do crescimento do país. (DOC 470, da Secretaria Geral da República, 2007)

Mas mesmo com o aumento expressivo do contingente de trabalhadores, pode-se observar que o índice de mortes no trabalho se manteve estável entre os anos de 2001 a 2004 apresentando queda considerável em 2005 e continuando a cair até 2007. Isto se deve a princípio a melhoria do perfil dos empresários, que estão com o índice de escolaridade maior, apresentam-se mais engajados com as políticas de segurança, saúde e meio ambiente, se preocupam mais com a qualidade do serviço prestado do que com a produção, tem interesse em melhorar a imagem da sua empresa e conquistar novos mercados. Além disso, a legislação está sendo atualizada e as normas estão sendo adequadas à nova realidade globalizada, passando a ter um caráter mais preventivo do que punitivo, prevendo treinamentos já no seu texto original e acompanhando as legislações internacionais. Os avanços tecnológicos também têm contribuído substancialmente para a redução dos índices de acidentes, apresentando ao mercado equipamentos e máquinas cada vez mais completos e eficazes.

Do mesmo modo o setor elétrico está recebendo incentivos para construir novas UHE (Usinas Hidrelétricas), centenas de PCHs (Pequena Central Hidrelétrica) e termoeletricas, modernizar as usinas em operação, construir novas LTs (Linhas de Transmissão) para interligações das grandes geradoras e principalmente para a efetivação do Programa Luz Para Todos (LPT), considerado o maior programa de

inclusão elétrica do mundo. E com a altíssima gama de serviços, e variedade de trabalhos no setor, o contingente de trabalhadores também teve que ser ampliado, acompanhando o cenário nacional.

De acordo com tabela acima as estatísticas de acidentes do setor energético não acompanharam a redução de acidentes ocorrida nacionalmente. Entre os anos de 2001 a 2003, a estatística de óbitos se manteve estável, mas isso não significa que o setor estava bem com a segurança, pois comparando os dois índices, nacional e energético, verifica-se que este último estava oito vezes acima da média nacional. Em 2004, ano da publicação da nova NR-10, o setor obteve uma vitória, conseguiu reduzir o indicativo de óbitos, no entanto, ainda continuou sete vezes acima da média nacional.

Com a nova NR-10, esperava-se uma queda brusca nos índices de acidentes, pois a nova redação veio contemplando uma série de reformas, como a implantação de conceitos de segurança em projetos, a exigência do prontuário das instalações elétricas, o estabelecimento das zonas de risco e controlada, instituiu a autorização de trabalho e tornou o treinamento obrigatório para os trabalhadores que intervêm em instalações elétricas.

Mas o que se presenciou foi exatamente o contrário, os índices de acidentes aumentaram consideravelmente nos anos de 2005 e 2006. Atribuí-se este fato ao despreparo do setor para o cumprimento da nova legislação. Não havia profissionais aptos a ministrarem os treinamentos, ainda existiam muitas dúvidas em relação ao novo texto da NR, as empresas de equipamentos de proteção estavam despreparadas para a fabricação das novas vestimentas anti-chamas e para confeccionarem as ferramentas à tensão adequada e os trabalhadores do setor já estavam saturados de ordens de serviço, pois com a redução do quadro de funcionários devido às privatizações, inúmeros trabalhadores já estavam acumulando funções. Neste contexto as empresas começaram a contratar pessoas com pouca ou nenhuma experiência para desenvolverem os trabalhos do setor. A linha de frente dos serviços foi montada com pessoas que jamais tinham trabalhado em instalações elétricas, começando como ajudantes de eletricitas. Mas após um curto período já recebiam o título de "eletricitas", sem ao menos conhecerem os

princípios básicos da eletricidade. Estes “eletricistas” não têm nenhum medo de se posicionarem em uma zona de risco, ou de escalarem uma torre de transmissão, pois eles simplesmente não foram preparados para desempenharem tais funções.

Em decorrência destes fatores tem-se uma legião de trabalhadores incapacitados para o trabalho engrossando as filas do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social). Há inclusive dificuldades em avaliar os reais custos de um acidente, mas no Brasil o governo destina “apenas 2% do total de sua receita do seguro acidente do trabalho para o desenvolvimento de programas de prevenção de acidentes, ao passo que os 98% restantes são destinados para a recuperação do trabalhador acidentado” (GONÇALVES, 2003, p. 998).

Em 2003, estatísticas da Funcoge (Fundação Coge) registraram 998.668 horas de trabalho perdidas com acidentes no setor elétrico brasileiro. Essas horas, associadas aos custos diretos e indiretos dos acidentes podem ter atingido o montante de R\$ 445,00 milhões em perdas. Para termos uma dimensão desse valor, esta soma seria o suficiente para o investimento na construção de sete pequenas centrais hidrelétricas de 30 MW cada, o que atenderia a uma demanda de 875 mil habitantes.

Em 2007, o custo total estimado pela Funcoge, com acidentes do trabalho sem perda de tempo e os acidentes com e sem danos materiais é da ordem de R\$532.523.754,00. O que representaria o investimento necessário para a construção de 8 PCHs de 30MW cada, atendendo uma demanda de cerca de 1.250.000 habitantes. Ou a construção de 1.902 km de Linhas de Transmissão, em 230kV, circuito simples, incluindo levantamento topográfico, projeto de engenharia, materiais e construção.

A OIT (Organização Internacional do Trabalho) estima que na América Latina cerca de 4% do PIB é gasto com acidentes do trabalho e doenças relacionadas ao trabalho e que um acidente do trabalho custa quatro vezes mais que a hora parada do funcionário. (MARTINS, 2004)

Em contrapartida se analisarmos os gastos com implantação de sistemas de gestão de segurança, teremos uma economia monstruosa, pois este processo demanda cerca de 3 a 4% do valor de um serviço ou obra (MARTINS,2004). E estamos considerando um sistema de gestão completo, com treinamentos, reciclagens, auditorias, fiscalizações, fornecimento de materiais de segurança adequados, implantação e programas de prevenção e acompanhamento do sistema. Percebe-se que não é onerosa para a empresa a implantação de programas de segurança.

O custo de contratação de um profissional de segurança, para gerir este processo, é praticamente irrisório em comparação com o custo de um acidente de trabalho. E teremos garantia de qualidade do sistema de gestão, propiciando confiabilidade e produtividade no ambiente de trabalho.

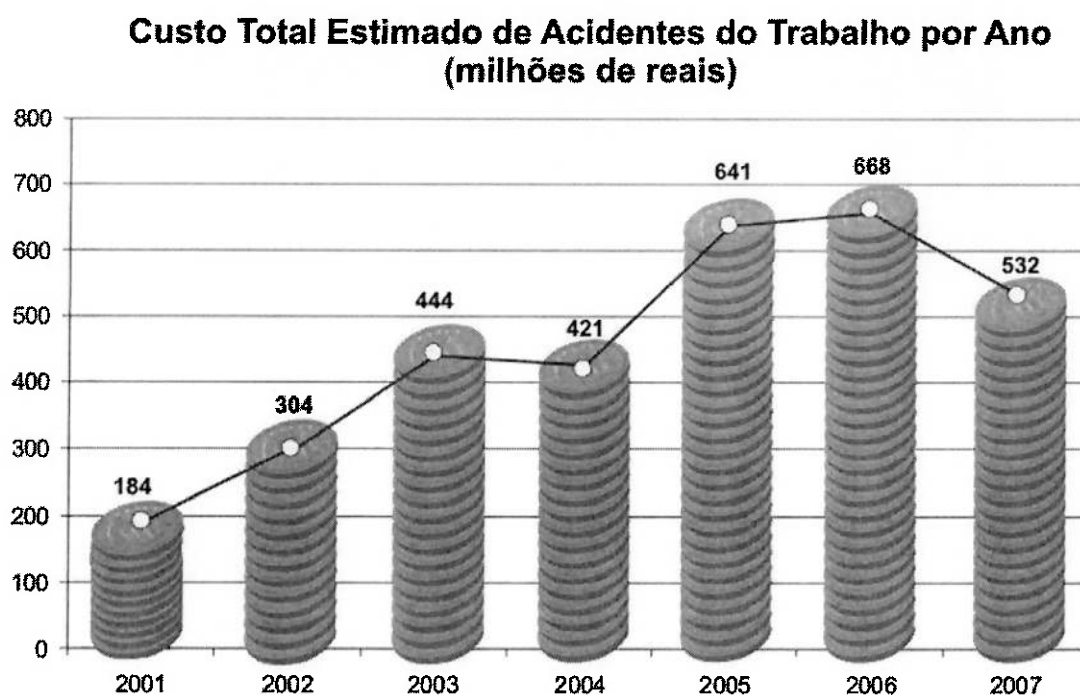


Figura 1 – Custo total estimado de acidente do trabalho por ano

Fonte: Fundação Coge

Além disso, o mercado está cada dia mais exigente, clientes cobram qualidade e prazos, a sociedade exige um ambiente limpo de poluições, os trabalhadores

necessitam de um ambiente saudável de trabalho e o governo tem exigências legislativas, tudo para proporcionar uma melhor qualidade de vida para a sociedade.

Em 2007 houve uma redução considerável no número de acidentes e de óbitos no setor, o que vem mostrar que realmente as empresas do ramo precisavam de um prazo para promover as adequações necessárias e que os empresários começaram a se convencer que investir em treinamento e técnicas de prevenção de acidentes para seus funcionários é melhor que arcar com um acidente no trabalho.

Embora tenha ocorrido esta queda nos índices de acidentes em 2007, as estatísticas do setor energético ainda estão longe de serem consideradas ideais. E para tentar justificar tal constatação, foram levantadas algumas hipóteses, que se apresentam abaixo.

Muitas empresas, principalmente as de menor porte, já começam o processo de forma errada. A maioria não disponibiliza o treinamento de admissão. E é nesse treinamento que o trabalhador é apresentado a empresa onde prestará os seus serviços. Onde conhecerá as metas e objetivos que ajudará alcançar, quais os dispositivos que ele terá disponível para potencializar seu trabalho, a gestão administrativa que terá que seguir e as políticas da empresa. Mas geralmente no momento da contratação, o trabalhador já recebe estas informações, repetidas por uma pessoa apressada, que já lhe entrega EPIs (Equipamento de Proteção Individual), e o faz assinar diversos papéis que nem se quer são lidos.

Em se tratando de treinamentos específicos (aqueles relacionadas diretamente com a área de atuação do trabalhador, como por exemplo, trabalho em altura) estes são ministrados após um período de contratação, geralmente após o período de experiência. Quando falamos em treinamentos de NR-10, NR-33 e outras NRs, têm-se uma visão real do descontentamento. Estes treinamentos são encarados como perda de tempo e atraso na produção, conseqüentemente atrasos nos prazos de entrega de trabalhos e perda de faturamento. Muitos profissionais habilitados são pressionados pela direção da empresa para que ministrem os treinamentos com carga horária inferior a determinada pelas normas, ou que simplesmente atestem à

aptidão do trabalhador sem terem recebido nenhum treinamento, autorizando assim o mesmo a desempenhar suas funções em áreas de alto risco.

O MTE é o órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das normas regulamentadoras, mas seu trabalho fica ainda muito aquém da nossa realidade. O número de analistas fiscais do trabalho é insuficiente para desenvolver uma fiscalização eficaz. Os que atuam em campo não conseguem abranger todas as empresas que precisam ser enquadradas. Muitas das vezes a fiscalização somente chega a uma empresa irregular através de denúncias dos trabalhadores. E o problema não pára aí. Quando estas empresas chegam a ser autuadas muitas vezes saem ilesas do processo, pois a grande maioria dos juízes aceita como prova de treinamentos, papéis assinados por pessoas que não tiveram e nem teriam meios de compreender o que neles estava escrito. (RAZENTE;THOMAS;DUARTE,2005)

No entanto existem empresas que investem no processo de gerenciamento integrado da qualidade, do meio ambiente e da segurança no trabalho. Algumas alcançam seus objetivos sem dificuldades, mas outras esbarram em problemas internos como cultura organizacional engessada e o desinteresse de seus colaboradores. “É comum encontrarmos eletricitas com até 20 anos de atividade sem sequer uma atualização”, segundo Moreira apud Cunha (2003).

E somente se conseguirá mudar esta realidade se forem utilizadas técnicas eficazes para atingir estes trabalhadores de forma convincente. Não basta apenas dispensar o trabalhador de suas funções para participar de um treinamento, ele deve ser esclarecido da importância da sua participação, dos motivos que levaram a empresa a disponibilizar este treinamento, dos resultados que podem ser alcançados se ele compreender as informações disponibilizadas. E uma vez treinando, o trabalhador tem que se interessar pelo assunto proposto, deve ser estimulado a participar, a levantar questionamentos, a compartilhar experiências e principalmente ser convencido que colocando em prática o que aprendeu ele terá melhores condições de trabalho e de saúde ocupacional.

Mas porque ainda é tão difícil atingir estes objetivos durante um treinamento? Para responder a este questionamento será necessário conhecer o público alvo.

Os trabalhadores são em sua maioria procedentes da área rural e cidades interioranas, que migram para a cidade em decorrência de algumas razões comuns como ausência de recursos financeiros, pouca oferta de emprego, o desejo de conhecer a “cidade grande” e a procura por melhores salários.

A grande maioria é contratada como servente, na construção civil e posteriormente são direcionados ao setor elétrico como auxiliar de eletricitista. Assim o número de acidentes é grande em consequência do pouco treinamento que recebem, aí incluído o referente à segurança do trabalho. Soma-se a isso o fato de terem um baixo nível de aprendizado escolar formal.

Tivemos um acidente recente, onde o trabalhador saiu da roça e nunca teve outra atividade a não ser de bóia-fria e foi contratado pela empresa A, que quarterizou o serviço do rapaz para a empresa B, que o colocou para trabalhar na empresa C. Tem cláusula no contrato que impede a subcontratação, no entanto, o gestor do contrato simplesmente a ignorou. O trabalhador em questão tinha um salário de R\$ 315,00 e não recebeu nenhum treinamento que o qualificasse para a função. Com seis dias de trabalho, desceu em uma comporta para limpar o lixo que a água traz e, tentando desenroscar o cabo de aço que é acionado eletronicamente, o mesmo enroscou no seu pescoço e o levou à morte, segundo Rosica apud Cunha(2003).

O nível de escolaridade não é o ideal, a maioria tem apenas o ensino fundamental, o que traz dificuldades para os trabalhadores em desempenharem tarefas relativamente simples, mas que exigem um pouco mais de conhecimento. Estes trabalhadores não possuem o hábito da leitura e tem grandes problemas de interpretação. Por isso muitas vezes, eles estão com os procedimentos de trabalho nas mãos, mas não conseguem compreender o que o texto descreve. Em outros momentos não identificam sinalizações, avisos e até mesmo alarmes.

Tabela 4 – Grau de escolaridade dos trabalhadores do setor elétrico

GRAU DE ESCOLARIDADE	%	GRAU DE ESCOLARIDADE	%
NENHUMA	13,5		
1ª SÉRIE - Ensino Fundamental	10,32	1ª SÉRIE - Ensino Médio	0,25
2ª SÉRIE - Ensino Fundamental	12,78	2ª SÉRIE - Ensino Médio	0,49
3ª SÉRIE - Ensino Fundamental	14,25	3ª SÉRIE - Ensino Médio	1,23
4ª SÉRIE - Ensino Fundamental	28,25	TOTAL	1,97
5ª SÉRIE - Ensino Fundamental	5,41		
6ª SÉRIE - Ensino Fundamental	4,67		
7ª SÉRIE - Ensino Fundamental	2,95		

8º SÉRIE - Ensino Fundamental	5,65
TOTAL	97,78

Fonte: (Razente;Thomas;Duarte,2005)

Torna-se necessário, um programa de redirecionamento deste trabalhador para as salas de aula, e a empresa deve incentivá-lo a retornar aos estudos. Com esta iniciativa ganha o trabalhador, que terá maior facilidade em compreender suas tarefas e conseqüentemente as cumprirá de maneira satisfatória, e ganha a empresa que terá um ganho de produção por ter trabalhadores com facilidade de desempenhar suas funções.

Ocorreu um fato que agravou ainda mais esta realidade, o grande número de privatizações. Estas com seus novos conceitos, enxugaram o quadro de funcionários, dispensaram profissionais de grande experiência que realmente conheciam do trabalho. Mas juntamente com esse fato também vieram as novas exigências da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), e houve então um grande crescimento da demanda de serviços, logo houve uma gama de contratações de profissionais baratos para desempenharem diversos trabalhos além dos do setor elétrico, como o de motorista.

Sabemos que para desempenharmos trabalhos com eletricidade, devemos estar tranquilos e atentos a tudo que acontece ao nosso redor. Quando há o acúmulo de funções, este trabalhador desvia sua atenção para outros fatores que não o seu verdadeiro trabalho, podendo desencadear um ato ou condição insegura que pode resultar em um acidente. “Uma grande parte dos acidentes que estão ocorrendo no setor de energia elétrica é acidente de trânsito e o responsabilizado é o trabalhador, que não foi contratado para exercer essa função”, segundo Rosica apud Cunha (2003).

Após conhecermos algumas características comuns de nossos trabalhadores, chegamos a um denominador comum, esta é a massa trabalhadora de que dispomos. Pessoas com pouca escolaridade, que possuem dificuldades de leitura e compreensão, vindas de uma vida humilde, que são dispostos para o trabalho e que desconhecem o real valor da tarefa que desempenham. Estes conceitos estão

mudando, mas ainda demandará um bom tempo para que esta realidade seja transformada. Assim precisamos adequar nossos treinamentos a esta perspectiva, buscando chegar mais perto de nossos trabalhadores e convidando-os para conhecer novos princípios, a fim de juntos conseguirmos construir a consciência de trabalho seguro.

4.2 TÉCNICAS MULTIDISCIPLINARES PARA A MELHORIA DE ABORDAGEM DO PÚBLICO ALVO

O treinamento é o processo educacional de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual, pessoas desenvolvem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. (GÓES,2008)

Um destes objetivos é o de mudar a atitude das pessoas seja para melhorar seu bem estar pessoal, as relações interpessoais ou o clima organizacional. E não é um momento único, desconectado, e sim uma etapa de um processo contínuo. (CHIAVENATO,2004)

Muitos métodos e teorias existem sobre aprendizagem. Mas o principal desafio é escolher um método que não transmita diretamente o conhecimento ao treinando, mas ajuda-o a encontrar o caminho até o conhecimento.

Não se pode esquecer que nosso público, diferentemente das crianças, já possui conceitos sólidos do que é certo e do que é errado, tem experiência de vida acumulada, aprende com os próprios erros, apercebe-se daquilo que não sabe e o quanto este desconhecimento lhe faz falta. São pessoas que já experimentaram alegrias e decepções no trabalho. Logo, sua posição frente a qualquer proposta de mudança, é de desconfiança e dúvida.

Por essa razão foram estudadas e desenvolvidas algumas técnicas de ensino para adultos. Para se vencer as barreiras da desconfiança e dúvida e para se construir uma relação de lealdade com o treinando, para que desse modo, o trabalhador

possa conhecer novos conceitos de segurança no trabalho e possa definir qual postura ele quer adotar daquele momento em diante.

Linderman (1926), pesquisando as melhores formas de educar adultos percebeu algumas impropriedades nos métodos utilizados e escreveu:

Nosso sistema acadêmico se desenvolveu numa ordem inversa: assuntos e professores são os pontos de partida, e os alunos são secundários. O aluno é solicitado a se ajustar a um currículo pré-estabelecido. Grande parte do aprendizado consiste na transferência passiva para o estudante da experiência e conhecimento de outrem.

Lança assim as bases para o aprendizado centrado no estudante, e do aprendizado tipo "aprender fazendo". Infelizmente sua percepção ficou esquecida durante muito tempo. (GÓES,2008)

4.2.1 Andragogia

A partir de 1970, Malcom Knowles trouxe a tona as idéias plantadas por Linderman, e nos apresentou o termo Andragogia como a arte ou ciência de orientar adultos a aprender. O termo remete a um conceito de educação voltada para o adulto, em contraposição à pedagogia, que se refere à educação de crianças.

Para educadores como Pierre Fourter (1973), a andragogia é um conceito amplo de educação do ser humano, em qualquer idade. A UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), por sua vez, já utilizou o termo para referir-se à educação continuada. (COSTA,1982)

Segundo Knowles, à medida que as pessoas amadurecem, sofrem transformações, passam de pessoas dependentes para indivíduos independentes, autodirecionadas. Acumulam experiência de vida que serão fundamento e substrato de seu aprendizado futuro. Seu interesse pelo aprendizado se direciona para o desenvolvimento das habilidades que utilizam no seu papel social ou na sua profissão. Passam a esperar uma imediata aplicação prática do que aprendem, reduzindo seu interesse por conhecimentos úteis num futuro distante. Preferem

aprender para resolver problemas e desafios, mais que aprender simplesmente um assunto. Passam a apresentar motivações mais internas que motivações externas.

Partindo destes princípios, foram feitas inúmeras pesquisas e publicados vários estudos, formando um acervo considerável sobre o assunto. Com isso conseguimos reunir as principais diferenças entre Pedagogia e Andragogia, identificadas no Anexo A.

O primeiro setor a identificar as vantagens de utilização de modelos andragógicos na gestão administrativa, foi o setor da qualidade. No Controle de Qualidade Total (CQT), os funcionários foram incentivados a reunir-se periodicamente para analisarem conjuntamente o processo produtivo, identificando os pontos negativos, abordando as responsabilidades de cada integrante e analisando soluções possíveis e satisfatórias. Assim todos se sentem parte integrante e indispensável do processo de qualidade. (CAVALCANTI,1999)

Este exemplo reflete realmente onde devemos investir no processo andragógico e como devemos conduzi-lo, atacando cada característica própria do treinando adulto.

Os adultos têm experiências de vida mais numerosas e mais diversificadas que as crianças. Isto significa que, quando formam grupos, estes são mais heterogêneos, em conhecimentos, necessidades, interesses e objetivos. Por outro lado, uma rica fonte de consulta estará presente no somatório das experiências dos participantes. Esta fonte poderá ser explorada através de métodos experienciais (que exijam o uso das experiências dos participantes), como discussões de grupo, exercícios de simulação, aprendizagem baseada em problemas e discussões de casos. Estas atividades permitem o compartilhamento dos conhecimentos já existentes para alguns, além de reforçar a auto-estima do grupo.

Na realidade os adultos vivem do dia-a-dia. Portanto, estão sempre propensos a aprender algo que contribua para suas atividades profissionais ou para resolver problemas reais. O mesmo acontece quando novas habilidades, valores e atitudes estiverem conectados com situações da vida real. Os métodos de discussão de

grupo, aprendizagem baseada em problemas ou em casos reais novamente terão utilidade, sendo esta mais uma justificativa para sua eficiente utilização.

Adultos se sentem motivados a aprender quando entendem as vantagens e benefícios de um aprendizado, bem como as conseqüências negativas de seu desconhecimento. Sentem a necessidade de serem vistos como independentes e se ressentem quando obrigados a ceder ao desejo ou às ordens de outrem. Por outro lado, devido a toda uma cultura de ensino onde o professor é o centro do processo de ensino-aprendizagem, muitos ainda precisam de um professor para lhes dizer o que fazer.

O professor precisa se transformar num tutor eficiente de atividades de grupos, devendo demonstrar a importância prática do assunto a ser estudado, deve transmitir o entusiasmo pelo aprendizado, a sensação de que aquele conhecimento fará diferença na vida dos alunos; ele deve transmitir força e esperança, a sensação de que aquela atividade está mudando a vida de todos e não simplesmente preenchendo espaços em seus cérebros. (CAVALCANTI,1999)

As motivações mais fortes nos adultos são internas, relacionadas com a satisfação pelo trabalho realizado, melhora da qualidade de vida, elevação da auto-estima. Para que nosso público seja estimulado através das técnicas andragógicas, CAVALCANTI(1999) nos apresenta alguns passos que julgamos ser de grande diferencial:

- ✓ o ensino andragógico deve começar pela arrumação da sala de aulas, com cadeiras arrumadas de modo a facilitar discussões em pequenos grupos. Não deverão estar dispostas em fileiras;
- ✓ antes de cada aula, o professor deverá escrever uma pergunta provocativa no quadro, de modo a despertar o interesse pelo assunto antes mesmo do início da atividade; Esclarecendo porque o assunto é importante;
- ✓ partir de um exemplo concreto (da aplicação para a teoria);
- ✓ o professor adaptado ao ensino de adultos raramente responderá alguma pergunta. Ele a devolverá à classe, perguntando "Quem pode iniciar uma resposta?"; Buscando material familiar ao aluno (experiências) para posteriormente partir para o desconhecido;

- ✓ o professor não deverá dizer que a resposta de um adulto está errada. Cada resposta sempre terá alguma ponta de verdade que deve ser trabalhada;
- ✓ apresentar a mesma idéia em múltiplas linguagens (palavras, figuras, símbolos, gráficos e outros);

Esta postura democrática do professor é que propicia o clima andragógico em sala de aula e exige ainda mais liderança por parte dele.

Em uma situação destas, pensando friamente, é muito mais fácil virar baderna do que em uma sala onde o professor é ditatorial. O docente precisa ter seu foco bem determinado e não deixar que a discussão livre saia do eixo, segundo Goecke apud Costa (2005).

Com este método nosso treinando pode chegar a assimilar cerca de 85% do conteúdo proposto no treinamento, pois ele participou da construção do mesmo em todas as suas etapas, discutindo, expondo suas idéias, compartilhando das experiências dos companheiros e descobrindo novas definições e conceitos.(CAVALCANTI,1999)

Assim, a Andragogia se mostra uma excelente ferramenta para ajudar a atingir o autodidatismo, a auto-avaliação e a autocrítica, mostrando que o aprendizado e capacitação devem ser continuados ao longo da vida, assim mantém profissionais competentes, seguros e comprometidos com a sociedade.

4.2.2 Programação Neurolinguística

Programação Neurolingüística (PNL) é uma expressão um tanto obscura que na verdade compreende três idéias simples.

A parte "Neuro" da PNL reconhece a idéia fundamental de que todos os comportamentos nascem dos processos neurológicos da visão, audição, olfato, paladar e tato. Percebemos o mundo através dos cinco sentidos. "Compreendemos" a informação e depois agimos. Nossa neurologia inclui não apenas os processos mentais invisíveis, mas também as reações fisiológicas a idéias e acontecimentos.

Uns refletem os outros no nível físico. Corpo e mente formam uma unidade inseparável, um ser humano.

A parte “Lingüística” do título indica que usamos a linguagem para ordenar nossos pensamentos e comportamentos para comunicarmos com os outros.

A “Programação” refere-se à maneira como organizamos nossas idéias e ações, a fim de produzir resultados. A PNL trata da estrutura da experiência humana subjetiva, de como organizamos o que vemos através dos nossos sentidos. Também examina a forma como descrevemos isso através da linguagem e como agimos, intencionalmente ou não, para produzir resultados.

As técnicas da PNL foram desenvolvidas por Richard Bandler e John Grinder, na Universidade da Califórnia. Observando pessoas consideradas vencedoras em sua área de atuação, eles descobriram como elas atuavam para ultrapassar os obstáculos que as levaram ao sucesso.

A partir dessa descoberta, decodificaram a forma como elas elaboravam seus objetivos até conseguirem a solução desejada e como era estruturada a estratégia desse processo de pensamento. Concluíram, então, que os vencedores conseguiam superar limitações pessoais para potencializar suas qualidades e recursos intelectuais. E que os principais fatores que levavam estas pessoas ao topo eram a capacidade de tomar decisões e, principalmente, a habilidade para se comunicar.

Com essas conclusões, Bandler e Grinder procuraram ensinar os mesmos padrões para outras pessoas. E descobriram que era possível copiar as estratégias dos vencedores, e alcançar o mesmo sucesso e resultados na vida profissional e pessoal.

A grande descoberta foi saber que o modo como às pessoas pensam a respeito de uma coisa, faz uma diferença enorme na maneira de como elas irão vivenciá-la. Assim podemos dizer que a PNL é uma ferramenta educacional, ensinando as pessoas a utilizarem de forma potencial a sua inteligência. Este princípio de educação se baseia nas atitudes, modelos e capacidade de desempenho de uma tarefa, permitindo constante aprimoramento de técnicas de ensino.

Um dos maiores problemas que constatamos é que achamos que nossos alunos sabem como aprender, e na verdade a grande maioria é deixada a mercê da sorte para descobrir as estratégias de aprendizado. Cada indivíduo apresenta um conjunto de estratégias cognitivas que mobilizam o processo de aprendizagem. Em outras palavras, cada pessoa aprende a seu modo, estilo e ritmo. E a PNL mostra que a percepção das pessoas em relação ao ambiente externo se dá em três canais sensoriais:

- ✓ visual: aprendizagem centrada na visualização;
- ✓ auditivo: aprendizagem centrada na audição;
- ✓ cinestésico: aprendizagem centrada no tato;

Cada indivíduo consegue assimilar novos conceitos através de uma dessas características sensoriais. E os educadores têm que identificar a característica particular de cada indivíduo. Identificando essas características, terão identificado o público e desta maneira podem organizar o treinamento de forma direcionada, aumentando o aproveitamento de ambas as partes. Mas como identificar estas características?

Existem sinais que podem ser observados e que permitirão identificar quem são os treinandos visuais, os auditivos e os cinestésicos.

O treinando visual tem os movimentos dos olhos bem característicos, para cima e para esquerda e para a direita, respiração forte e rápida e com paradas momentâneas, piscada de olhos rápida, ombros levantados, voz intensa, alta e rápida, veste-se bem e não gosta de ser tocado. Utiliza muito certas palavras, como por exemplo: foco, imaginação, cena, visualizar, perspectiva, brilho, reflexo, esclarecer, examinar, olho, antever, ilusão, ilustrar e revelar. (DAVIS,1999)

Já o cinestésico tem musculatura mais solta, o movimento dos olhos é para baixo e para a direita, gosta de conforto, tem normalmente voz com volume baixo e

velocidade lenta, gosta de tocar as pessoas. Utiliza-se muito das palavras tocar, manusear, contato, empurrar, esfregar, sólido, quente, frio, tenso, macio, suave, liso, áspero, pegar, pesado, leve, pressão e relaxar. (ANDREAS,1999)

Quem é auditivo tem o movimento dos olhos para as laterais e à esquerda para baixo, respiração moderada, voz com volume e tonalidade moderados, tem muita acuidade auditiva, memoriza muito bem ouvindo. Suas palavras características são: Dizer, ritmo, sotaque, tom, ressoar, som, surdo, perguntar, audível, discutir, comentar, ouvir, escutar, silêncio, harmonioso, gritar, quieto, grave e agudo. (ANDREAS,1999)

As turmas de treinamentos são sempre heterogêneas. Pode-se ter uma prevalência maior de uma ou outra característica, mas nunca todas iguais, e há a possibilidade de se encontrar pessoas que possuem os três tipos de características sensoriais. Sendo assim cabe buscar recursos para atingirmos todo o público. Mesmo que pareça redundante se repetir a informação por mais de uma vez, pois pessoas diferentes têm formas diferentes de assimilação, o que não for de sua característica não vai parecer redundante a ela. Ela lembrará da informação que realmente foi passada pela técnica que ela tem maior facilidade de assimilar.

Por esse motivo deve-se evitar aulas unicamente expositivas, com leitura contínua de textos, ou somente vídeos. Sendo indicado uma aula mista, com apresentações audiovisuais, leituras, desenhos, bate-papo, troca de informações e vivências, para que se possa atender a todo o público.

São sugeridas algumas formas didáticas para apresentação das aulas, para facilitar a assimilação do conteúdo pelos treinandos que possuem características diferenciadas.

a) Para treinandos visuais:

- ✓ utilize gráficos, formas, fotos, etc. Ele se estimula melhor com tudo que pode ver, inclusive textos;

- ✓ utilize gestos, pois quando precisar lembrar sobre determinado assunto, buscará visualizar o modo como foi passada a informação;
- ✓ trabalhe muito a sua apresentação pessoal (os visuais costumam julgar os outros pela apresentação) e do seu local de atendimento, bem como dos produtos e invólucros;
- ✓ as pessoas visuais gostam mais do que as outras de material de divulgação bem apresentado (folders, portfólios, cartões de visita);

b) Para treinandos auditivo:

- ✓ a pessoa auditiva gosta muito de casos, de exemplos falados que chamem a atenção;
- ✓ faça perguntas para ele falar;
- ✓ procure se expressar adequadamente em termos de entonação, correção de português;
- ✓ peça que leiam os textos em voz alta, porém peça que um voluntário leia, com certeza o auditivo será o voluntário;

c) Para treinandos cinestésicos:

- ✓ sempre que possível coloque os objetos ou papéis na mão dele ;
- ✓ educada e delicadamente toque nele: uma mão no ombro, um aperto de mão;
- ✓ expresse-se com palavras que denotem sensações de paladar, cheiro, olfato, conforto físico;
- ✓ faça experiências práticas sobre o assunto, pesquisas, exercícios, atividades em laboratório;

No Anexo B apresentamos uma tabela, com resumo de estímulos de aprendizagem.

No Anexo C, demonstramos a aplicação da PNL, e como podemos atingir nosso público alvo, apenas mudando alguns comportamentos durante o treinamento.

4.2.3 *Rapport*

Outra interessante e importante técnica que nos ensina a PNL é o *Rapport*.

Rapport é uma palavra de origem francesa e literalmente significa "relação". Para nós *Rapport* significa "sintonia" onde criamos uma atmosfera de confiabilidade recíproca entre o treinador e o treinando.

O processo de *Rapport* tem duas etapas: O compassar e o liderar.

Na primeira etapa, também chamada de acompanhamento busca-se conhecer o cliente. Uma vez o conhecendo procura-se compreendê-lo e mostrar a ele que foi compreendido. Estabelecendo esta reciprocidade, o treinando permite que participemos de seu mundo.

Então se inicia a segunda etapa do *Rapport*, que é o liderar. Uma vez que o treinando permite que se compartilhem seus conceitos, ganhamos o direito de influenciá-lo. E é a partir deste ponto que conseguimos transmitir novas idéias e conceitos de segurança.

Para se ultrapassar a etapa do acompanhamento para a liderança, existe algumas técnicas que ajudam a conhecer melhor o cliente, dentre elas citaremos o espelhamento, sintonização da voz e o ajuste de linguagem.

a) Espelhamento

O espelhamento nada mais é do que a reprodução do comportamento de outra pessoa de forma sutil. Esta técnica deve ser aplicada com cautela para que não ofenda a outra pessoa. Pode-se reproduzir a postura corporal, gestos das mãos, expressões faciais e até mesmo a respiração. Utilizando esta técnica de forma respeitosa, consegue-se um *Rapport* positivo e melhora-se a comunicação, ganhando a confiança da pessoa a quem foi espelhada. (TOMPKINS;LAWLEY,2007)

b) Sintonização da voz

A voz é outro instrumento forte na aplicação da técnica do *Rapport*. Pois a maneira com que dizemos algo, faz uma grande diferença na percepção de quem está ouvindo. Logo a voz tem que expressar calma, serenidade e confiança. Outro aspecto importante é a velocidade da fala, existem pessoas que falam tão rápido que não conseguem ser compreendidas e outras que falam lentamente e não conseguem manter a atenção. Deste modo deve-se ficar atento para que se alcance um equilíbrio de entonação e velocidade da voz. (TOMPKINS;LAWLEY,2007)

c) Ajuste de Linguagem

Neste tipo de *Rapport* as palavras utilizadas, o conteúdo e o significado do que foi dito é que devem ser “espelhados”. Para isto se recomenda o “eco inteligente”. O “eco inteligente” é feito retornando ao treinando uma frase igual ou muito similar a qual ele proferiu acrescentando algumas opiniões pessoais logo em seguida. Nesta técnica a fase de compassar está na repetição da frase e você lidera quando acrescenta sugestões e opiniões. Algo a ser evitado aqui é o efeito papagaio, ou seja, repetir as frases de forma óbvia, utilizando o eco sem inteligência e não o eco inteligente. (TOMPKINS;LAWLEY,2007)

Mas seja qual for a técnica escolhida para estabelecer o *Rapport*, ela deve ser praticada, evitando assim acontecimentos desagradáveis com as pessoas com quem estamos nos relacionando.

No Anexo D, apresentamos alguns exemplos de *Rapport*, utilizando as técnicas de espelhamento, sintonização da voz e ajuste de linguagem.

4.2.4 Técnicas de Oratória:

A comunicação atual é o resultado de métodos múltiplos de comunicação, desenvolvidos ao longo dos séculos. Para alguns a linguagem é resultado de atividades de grupo, como o trabalho. A linguagem se desenvolveria através de sons básicos que acompanhavam gestos.

A comunicação entre as pessoas ocorre por meio de nossos cinco sentidos: o olfato, o tato, a audição, a visão e pela degustação. Através destes sentidos nossa memória é ativada. Mas cada sentido tem uma gama de eficiência, sendo a visão e a audição os sentidos que mais contribuem para construção de nossa memória.

A oratória, então surge como a primeira fonte de comunicação e ensinamento, tendo nos filósofos romanos os primeiros oradores. Estes seguiam várias escolas de oratória, cada uma tinha uma característica típica. A escola oratória asiática tinha estilo pomposo e floreado, a escola ática tinham linguagem sóbria e austera. Já a escola ródia, possuía posição intermediária, buscando na oratória um conjunto ordenado e harmonioso.

No início do século XXI a oratória constitui-se numa forma de comunicação ágil, prática e consciente. Os oradores têm bom vocabulário e pensamentos ordenados o que transmite simpatia e credibilidade aos ouvintes.

Mas todo mundo tem barreiras na comunicação, que vão desde a dificuldade de estabelecer um simples diálogo até a participação em eventos sociais. Mas estes obstáculos podem ser superados, com orientação e treino, fazendo com que cada pessoa conheça o seu potencial de comunicação que está adormecido.

O maior inimigo do orador, não é o público, mas sim o medo de falar em público. Este medo manifesta-se de diversas formas como a gagueira, confusão mental, tremores e várias outras reações fisiológicas. As causas deste medo são multifatoriais, pode-se apontar algumas, como timidez, desconhecimento do assunto, baixa auto-estima, falta de vocabulário e outros inúmeros fatores.

Mas a oratória é para todos, uma vez que saibam ganhar coragem, confiança e segurança. O treino que se requer é para superar o temor e a inibição. Deste modo apresentaremos algumas técnicas e métodos que devem ser seguidos antes de qualquer apresentação, proporcionando desde o início do trabalho, autoconfiança para o palestrante.

O sucesso de uma apresentação de oratória depende de quatro pontos fundamentais: a preparação, a apresentação, a participação e a avaliação.

a) Preparação

Consiste no principal tópico da apresentação. Dela dependerá a qualidade da palestra ou treinamento. A falta de preparação reflete numa apresentação desordenada e fraca.

Inicialmente deve-se conhecer a matéria a ser explanada e se ela faz parte do dia a dia dos alunos. Deve-se conhecer o objetivo que se quer alcançar com este trabalho, desse modo se consegue limitar a área de atuação e explanação de conteúdo. Deve-se organizar o material que será utilizado de forma coerente, com início, meio e fim. Assim durante o treinamento podemos identificar os pontos que merecem ser enfatizados.

A linguagem deverá ser simples e objetiva, pois o público somente se interessará pelo assunto se estiver entendendo o que está sendo exposto. Se for necessário a utilização de definições, seja o mais claro possível. É lógico, elabore a avaliação final, esta poderá ser em forma de testes ou de dinâmicas, pois é nesse momento que terá a avaliação do desempenho do instrutor.

b) Apresentação

O bom orador deve ser desinibido, prático, refinado e buscar sempre ser compreendido. Deve demonstrar comando, pois a turma precisa perceber que está à frente de alguém com autoridade, esta baseada na competência e integridade. O orador deve olhar para a sua turma e não apenas para alguém dela. Este contato com os olhares dos ouvintes ajudará a conduzir a palestra, mostrando as dúvidas e necessidades que teremos que sanar durante o treinamento.

A voz do palestrante deve transmitir calma e confiança. Devem ser utilizados timbres de voz diferenciados quando se desejar enfatizar algum tópico. Os gestos também ajudam durante uma palestra, mas estes precisam ser conscientes e deliberados,

pois seu excesso distrai a platéia. E principalmente o orador deve ter um controle sobre o tempo que demandará para atingir seus objetivos.

c) Participação

O primordial numa apresentação é fazer com que o público participe, mesmo que seja apenas mentalmente, pois assim dinamizamos o treinamento. Para isso o orador deve se mostrar uma pessoa comum, e não um ícone de sabedoria. Ele é humano e deve buscar a proximidade com sua platéia. O orador também deve saber ouvir seus expectadores antes de lhe dar qualquer resposta, e suas respostas não devem ser ditas bruscamente nem ditas em demasia, isso quebrará a conexão estabelecida entre orador e ouvinte.

d) Avaliação

A avaliação tem três pontos a serem atacados: a avaliação do aluno, a avaliação do conteúdo e do instrutor.

O aluno deve ser avaliado desde o primeiro contato e a avaliação deverá seguir durante todo o decorrer do curso. Assim podemos aprimorar nossa comunicação e nosso desempenho durante a palestra.

Já o conteúdo deverá ser avaliado desde o material proposto assim como a essência da matéria em si. Este julgamento será feito pelo treinando, pois ele saberá se foi atendido ou não as suas expectativas com relação ao assunto proposto.

E por fim o instrutor, que além da avaliação dos alunos, deve desenvolver a autocrítica. Ele deverá estar pronto para ouvir tanto críticas construtivas como destrutivas, selecionar sugestões e eliminar falhas. O instrutor precisa saber reconhecer que quando necessita melhorar e também precisa estar centrado para receber elogios.

Seguindo este roteiro o orador se familiarizará com o conteúdo a ser explanado, conhecerá seu público e automaticamente se sentirá mais seguro para conduzir o

trabalho. Mesmo assim no anexo E, foi disponibilizado um roteiro com algumas sugestões de como falar em público.

4.2.5 Conceitos de Marketing

Nos dias de hoje somos apresentados a inúmeros comerciais e propagandas que nos influenciam a comprar produtos disponibilizados no mercado, mesmo que não estejamos necessitando daquele produto. Isso acontece porque somos persuadidos (envolvidos) por técnicas de marketing, ou seja, somos convencidos que aquilo que estamos assistindo é a melhor escolha.

Como estas técnicas são tão eficazes, acredita-se que a aplicação destas no ensino da segurança surtiria excelentes resultados. No entanto existem vertentes que não concordam em se persuadir os treinandos. Mas acreditamos que como trabalhamos com atividades de alto risco e precisamos garantir a saúde e integridade física das pessoas, a persuasão torna-se um fato pertinente.

As técnicas de marketing atacam exatamente os três sistemas representativos; o auditivo, o visual e o cinestésico. Mas a grande estratégia é utilizar frases e palavras afirmativas e imperativas, pois esta é a maneira que o cérebro humano melhor assimila as informações. Esta é a estratégia que se utiliza para persuadir o público durante os treinamentos.

Utilizando as palavras corretas para convencer os treinandos e não dando margem à indecisão, afirmando o que se deve fazer corretamente se consegue uma grande adesão de atitudes por parte do público. Pois quanto mais precisa for a linguagem, melhor será o resultado da comunicação.

Precisamos nos desacostumar a dizer a palavra "não" e passar a afirmar o que desejamos, não dando margem a dupla interpretação ou dúvidas de que atitude tomar. O que é a palavra não? Uma abstração. O "não", por si só, não diz nada, logo o cérebro se fixa no que vem depois do "não". Nossa mente para saber em que não pensar, precisa primeiro pensar. Veja o exemplo:

Não pense em um balão azul.

Pense em um balão azul.

Agora analise as duas frases acima. Em que você pensou quando leu uma e leu outra frase? Na mesma coisa, em um balão azul. (LORENTZ,2004)

Veja o texto “Porque evitar o NÃO e a linguagem negativa”, na íntegra, no anexo F.

Sendo assim comprovamos a viabilidade de mencionar frases afirmativas dentro dos treinamentos, com a finalidade de fixar na mente das pessoas o que realmente queremos que elas façam. Elas passarão a aceitar a idéia de trabalhar com segurança e agir com mais pró-atividade.

Existem ainda inúmeras técnicas de ensino, que podemos utilizar em treinamentos. Apresentamos neste trabalho aquelas que acreditamos ser as de melhor aproveitamento e de maior facilidade de aplicação. Mas o que realmente esperamos é que independente da técnica que aplicarmos nos treinamentos, consigamos atingir o público, sanando suas dificuldades de aprendizagem, esclarecendo dúvidas, ressaltando a importância deles como parte indispensável do processo de construção do progresso e principalmente construindo uma consciência de saúde e segurança não só para o trabalho, mas para a sua vida social e familiar.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O setor energético pode ser considerado o principal indicativo do crescimento de um país, pois todos os outros setores da economia dependem de energia elétrica para gerar riquezas. Mas esse crescimento não deve ser construído sobre o sofrimento de famílias que tiveram seus entes queridos mutilados ou mortos por estarem trabalhando com eletricidade. E foram os altos índices de acidentes que sinalizaram que algo deveria ser feito para que esta realidade não se agravasse.

Houve então a reformulação do texto da Norma de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, efetivada com a participação de representantes dos trabalhadores, dos empregadores e do governo. Este novo texto introduziu o conceito de gestão em Segurança no Trabalho, seguindo as tendências internacionais de segurança. Trazendo para a nossa realidade um conceito prevencionista desde a produção até o consumo da energia elétrica.

Mas além da atualização da norma, precisamos enfocar os outros dois protagonistas desta realidade, o empresário e o trabalhador.

Os empresários, antes preocupados somente com a produção, agora se vêem obrigados a acompanhar as tendências de mercado. Precisam se atualizar, modernizar seus equipamentos e máquinas para atender clientes cada vez mais exigentes. Além disso, arcam com uma carga tributária muito alta. Assim o setor de segurança de suas empresas é deixado para segundo plano, pois geralmente a implantação de um sistema de gestão de segurança é um processo complexo, a compra de EPCs e EPIs requerem um investimento considerável, os treinamentos demandam tempo o que acaba desestimulando o empresário a investir realmente no setor. E isso conseqüentemente reflete nas estatísticas de acidentes do trabalho com eletricidade e a empresa acaba sendo punida com a despesa do acidente. Pensamos que se estes empresários recebessem alguma gratificação, prêmio ou incentivo fiscal do governo por estarem investindo em segurança, talvez houvesse uma mudança de realidade mais rapidamente. Sabemos que já existe um projeto de lei neste sentido, mas temos consciência que este sonho para se concretizar não

depende apenas de nós do setor de segurança, ou da boa vontade dos empresários ou da mobilização dos trabalhadores da área, depende sim de vontade política e de recursos disponíveis para este fim.

Como os incentivos para praticar segurança não tem data para se concretizar, temos que atacar o outro lado da realidade: os trabalhadores. Estes já tão sacrificados com a exploração da sua força de trabalho, geralmente responsabilizados pelos acidentes, agora vêm dividida a sua responsabilidade. Os trabalhadores precisam ser treinados, esclarecidos dos perigos que correm desenvolvendo trabalhos com eletricidade ou próxima a ela, e essa tarefa de conscientizá-los sobre os riscos aos quais estão expostos é da empresa. Muitos ainda não compreendem a real necessidade destes treinamentos e acham que são imunes a qualquer tipo de acidente. E foi por esse motivo que desenvolvemos este trabalho.

Procuramos mostrar que aplicando técnicas corretas de abordagem destes trabalhadores, podemos mudar seus conceitos e conseguir reeducá-los com a consciência de trabalho seguro. Lembramos que estes trabalhadores possuem vícios antigos de trabalho, conceitos enraizados do que podem ou não fazer durante um procedimento e que eles são resistentes a mudanças.

Esse receio da mudança de atitudes se deve ao fato de ser algo desconhecido e de não haver uma relação de confiança pré-estabelecida. Assim temos que escolher a melhor forma de abordarmos estes trabalhadores e fazer com que eles mesmos descubram que mudando de atitude fará bem a eles e aos demais companheiros de trabalho. Devemos aproveitar as experiências de vida laboral que eles dispõem, utilizando seus relatos e ligá-los com a realidade atual de trabalho. Incentivando-os a identificar os atos inseguros e as condições inseguras do passado e questionando-os sobre suas atitudes, levando-os a pensar se valeria a pena repeti-las. Se nos mantivermos firmes e decididos nas nossas afirmações e esclarecimentos, e continuarmos conduzindo-os para estas descobertas, eles não terão nenhuma dúvida em mudar suas atitudes, antes inseguras para atitudes de comportamento seguro, pois foi estabelecido um laço de confiança entre instrutor e treinando. E o trabalhador descobre por si só que a mudança é para a sua saúde e integridade física e não uma mera exigência da empresa.

Quando estas atitudes são incorporadas, estes trabalhadores passam a ser disseminadores do comportamento seguro. Deixam de ser expectadores e se transformam em multiplicadores da idéia de segurança. Passam a agir em relação aos determinantes dos acidentes e não apenas em relação aos acidentes e suas conseqüências.

Não há dúvida que promover uma mudança de comportamento não é uma tarefa fácil. Mas mudar o comportamento é reorganizar, é estabelecer novas relações entre o organismo, o meio em que atua e as conseqüências de sua atuação. E se essa reorganização conseguir preservar vidas de pessoas, este trabalho, embora muito árduo, vale todo o sacrifício.

6 CONCLUSÃO

Vimos no decorrer deste trabalho que somente conseguiremos reduzir os índices de acidentes no trabalho no setor energético se desenvolvermos uma ação conjunta entre os empresários, trabalhadores e governo de conscientização, prevenção e controle de riscos das tarefas que são pertinentes ao setor. Todos precisam conhecer os riscos e perigos que determinado trabalho oferece ao ser efetuado, e cada um no âmbito de suas atribuições deverá saber a que conseqüências estarão sujeitos ao ocorrer um acidente.

Cabe a empresa identificar e apontar os riscos aos trabalhadores, como também cabe a ela oferecer meios de eliminação ou controle dos riscos. Para cumprir este papel a empresa deve estar preparada, sem dúvidas quanto ao sistema de gestão de segurança, com um profissional qualificado para gerir este processo e disposta a investir em educação continuada para seus colaboradores. Demonstrando assim responsabilidade e maturidade quanto ao trabalho seguro.

O governo tem se esforçado em cumprir o seu papel, atualizando a medida do possível às legislações pertinentes a área de saúde e segurança no trabalho, atuando com fiscalizações para verificação do cumprimento das leis. Mas ainda há muito para melhorar, como rever sua carteira de investimentos em prevenção de acidentes, que nos dias atuais é praticamente inexistente. E também criar incentivos para aqueles que se esforçam em praticar segurança.

O trabalhador é a força mais importante no processo de gestão de segurança, pois sendo ele o executor do trabalho é também a principal vítima dos acidentes. Caberá a ele o papel da tomada de consciência e da mudança de atitudes, exigindo cada vez mais investimentos em segurança. O trabalhador consciente passa a ser o agente de sua própria segurança trazendo assim benefícios para si e para o setor em geral.

Atacando os três setores responsáveis pelo desenvolvimento energético, conseguiremos construir o comportamento seguro e mudaremos a realidade dos acidentes no setor.

REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, A. **Rapport consigo mesmo**. Portal CMC, 1, 2008. Disponível em: <http://www.portalcmc.com.br/pnl_artigo15.htm>. Acesso em: 10 set. 2008.
- BELCHIOR, L. **Vagas com carteira assinada sobem 6,1% em 2007, mostra Pnad**. 2008. Disponível em:< <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro>>. Acesso em: 25 set. 2008.
- BLACKERBY, A. **Usando a Programação Neurolingüística na Sala de Aula**. Golfinho Impresso, n.64, 2000. Disponível em:<<http://www.golfinho.com.br/artigospnl/artigodomes>>. Acesso em:30 set. 2008.
- BRASIL. **Segurança e Medicina do Trabalho. Decreto-lei n.6514,de 22 de dezembro de 1977. Aprova as normas regulamentadoras – NR-1 a 33, Portaria n.3214, de 1978, Legislação Complementar, Índices Remissivos**. 60ª Edição, São Paulo, Atlas, 692p. 2007.
- BRITO, A. **Técnicas de Oratória: Contraste**. 2007. Disponível em: <<http://www.colaborativo.org/blog/2007>>. Acesso em: 30 out.2008.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos – O capital humano nas organizações**, 8, Atlas, 2004. 509p.
- COSTA, R. **Ensino para Adultos**. 2005. Disponível em: <<http://www.universia.com.br/materia/materia.>>. Acesso em: 16 set. 2008.
- CUNHA, S. **NR-10 e o Potencial de Risco a Saúde**. 2003. Disponível em:< http://www.segurancamao.com.br/info2007/corpo03_10.html> . Acesso em: 18 ago. 2008.
- DAVIS, A. **Quando a Memória é Traíçoeira**, Golfinho Impresso, n.79, 2001. Disponível em: < <http://site.suamente.com.br/quando-a-memoria-e-traicoeira/>>. Acesso em: 20 set. 2008.
- EVENTO CIENTÍFICO 2006 – SAEPE/JICC E MosTec, 1., 2006, Pato Branco. **Relação entre Acidente do Trabalho e a Produtividade da mão-de-obra na Construção Civil**. Pato Branco:2004. Disponível em:< <http://www.pg.cefetpr.br/ppgep/Ebook/e-book2006/Artigos/80.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2008.
- FISCHER, D.; GUIMARÃES, L. B. M.; BATISTA, R. **Análise de acidentes do trabalho típicos envolvendo eletricitas**. In. XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, ENEGEP, 2004 Florianópolis. Resumo dos Trabalhos. Florianópolis, UFRGS, 2004. Disponível em:<http://www.produção.ufrgs.br/projetos_detalhes>. Acesso em: 31 out. 2008

FUNDAÇÃO COGE. **Estatísticas de Acidentes no Setor Elétrico Brasileiro**. 2008. Disponível em: <www.funcoge.org.br> . Acesso em: 15 set. 2008.

GAVRONSKI, I. **DSI – Técnicas de Ensino**. 2007. Disponível em: <<http://iurienara.blogspot.com/2007/11/dsi-technicas-de-ensino.html>>. Acesso em 18 set.2008.

GÓES, M.L.S. **Psicologia na Engenharia do Trabalho, Comunicação e Treinamento**. São Paulo: Epusp,2008.148p.

GONÇALVES, E. A. **Manual de Segurança e Saúde no Trabalho**. 2ª edição, São Paulo, LTR, 2003.

HERRON, J. **“Rapport Instantâneo” em Reuniões ou Comitês usando PNL**, Golfinho Impresso, n.12,1995. Disponível em:< <http://site.suamente.com.br/pnl-negocios>>. Acesso em: 10 set. 2008.

INSTITUTO MOREIA NECHO. **Como Evitar o Vexame ao Falar**. 2006. Disponível em:< <http://mnecho.com>>. Acesso em: 16 set. 2008.

LORENTNZ, M. H. **Porque evitar o “NÃO” e a linguagem negativa**. 2000. Disponível em: <<http://www.pnlbrasil.com.br/artigospnl/artigodomes072000.htm>>. Acesso em: 01 dez. 2008.

MARTINS, M. S. **Diretrizes para Elaboração de Medidas de Prevenção Contra Quedas de Altura em Edificações**. 2004.186 p. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2004. Disponível em:< http://www.cpn-nr18.com.br/uploads/documentos-gerais/dissmsm_ppg_civ.pdf>. Acesso em: 18 de ago. 2008.

MATOS, R. P. **Segurança e Saúde no Trabalho – Uma Visão Geral**. 2008. Disponível em:< <http://www.ricardomattos.com/visao.htm>>. Acesso em: 30 nov. 2008.

MINISTÉRIO PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Anuário Estatístico da Previdência Social-APES**. 2007. Disponível em:< <http://www.mps.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2008.

_____. **Anuário Estatístico da Previdência Social-APES**. 2006. Disponível em:< <http://www.mps.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2008.

_____. **Anuário Estatístico da Previdência Social-APES**. 2005. Disponível em:< <http://www.mps.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2008.

_____. **Anuário Estatístico da Previdência Social-APES**. 2004. Disponível em:< <http://www.mps.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2008

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Banco de Dados. Série Estatísticas e Históricas**. 2008. Disponível em:< <http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 15 out. 2008.

NOTAPAJÓS. Cidades - Pará registra maior número de acidentes de trabalho na região. 2008. Disponível em: < <http://notapajos.globo.com/lernoticias.asp>>. Acesso em: 01 dez. 2008.

RAZENTE, C. R. G.; THOMAS, D. L.; DUARTE, W. M. C. Proteção Contra Acidentes de Trabalho em Diferença de Nível na Construção Civil. 44p. Monografia (Especialização em Engenharia e Segurança do Trabalho) – Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa, 2005. Disponível em: < <http://www.segurancaetrabalho.com.br/download/acidentes-razente.pdf>> . Acesso em: 18 de ago. 2008.

SEBRAE. Fatores Condicionantes e Taxas de Sobrevivência e Mortalidade das Micro e Pequenas Empresas no Brasil. 2004. Disponível em: <www.biblioteca.sebrae.com.br> . Acesso em: 10 ago. 2008.

_____. **Fatores Condicionantes e Taxas de Sobrevivência e Mortalidade das Micro e Pequenas Empresas no Brasil.** 2007. Disponível em: <www.biblioteca.sebrae.com.br> . Acesso em: 10 ago. 2008.

SOUZA, J. J. B.; PEREIRA, J. G. Manual de Auxílio na Interpretação e Aplicação da Nova NR-10. São Paulo: LTR, 2007. 101p.

TOMPKINS, P.; LAWEY, J. Rapport – O Ingrediente Mágico. 2007. Disponível em: < <http://golfinho.com.br/artigospn/artigodomes2007>>. Acesso em: 05 set. 2008.

VALDÉRES, S. A Comunicação e suas Estratégias. 2007. Disponível em: < <http://agricolino.arteblog.com.br/>>. Acesso em: 06 out. 2008.

ANEXO A – Diferenças entre Pedagogia e Andragogia

Principais diferenças entre pedagogia e andragogia:

Característica de Aprendizagem	Pedagogia	Andragogia
Relação Professor/Aluno	O professor é o centro das ações, decide o que ensinar, como ensinar e avalia a aprendizagem.	A aprendizagem adquire uma característica mais centrada no aluno, na independência e na auto-gestão da aprendizagem.
Razões da Aprendizagem	Crianças ou adultos devem aprender o que a sociedade espera que saibam (seguindo um currículo padronizado).	Pessoas aprendem o que realmente precisam saber (aprendizagem para a aplicação prática na vida diária).
Experiência do Aluno	O ensino é didático, padronizado e a experiência do aluno tem pouco valor.	A experiência é rica fonte de aprendizagem, através da discussão e da solução de problemas em grupo.
Orientação da Aprendizagem	Aprendizado por assunto ou matéria.	Aprendizagem baseada em problemas, exigindo ampla gama de conhecimentos para se chegar a solução.

Fonte: (CAVALCANTI,1999)

ANEXO B – Características sensoriais de aprendizagem

Como verificar o estímulo de Aprendizagem nas pessoas?			
Apesar de o ser humano ter habilidade para aprender pelos sistemas auditivo, visual e cinestésico de maneira combinada, há pessoas que utilizam um deles de forma predominante.			
	VISUAL	AUDITIVO	CINESTÉSICO
Como você aprende	Vendo, sendo capaz de fazer uma imagem imediata do que está recebendo como informação.	Ouvindo, sendo capaz de montar uma história com a informação que está recebendo.	Fazendo ou executando, sendo capaz de guiar-se pela experiência motora.
O que distrai sua atenção	Estímulos visuais em demasia ou conflitantes. Grande número de informações recebidas.	Ruídos de fundo. Estímulos auditivos dados rapidamente para serem convertidos em informações auditivas.	Estímulos conflitantes visuais e/ou auditivos. Ser impedido de mover-se ou de fazer algo.
Processamento de informação	Tende a devanear quando está pensando. Pensa em ritmo rápido.	Os olhos tendem a ficar fixos quando está pensando. Seus pensamentos ocorrem em uma velocidade moderada.	Pessoas que tendem a olhar para baixo quando estão pensando. Seus pensamentos ocorrem em um ritmo mais lento.
Como você interage com o ambiente	Verifica sempre o que está acontecendo ao seu redor.	Ouve o que está sendo dito a sua volta e não parece consciente de modificações no plano visual.	Mais focalizado em si, bastante consciente do clima que o circunda; não parece consciente da atividade visual.
Estilos de organização	A percepção é global; percebe o todo e, se necessário, decompõe em partes a percepção inicial.	Organizados; dependem de informações detalhadas e de instruções passo a passo. São orientados pela linguagem, repetem para si o que devem memorizar.	Organização gradual, criativa e divergente. Não há modelos definidos e estatísticos para aprendizagem. Chega a conclusões diferentes da maioria.

Fonte: (ALVAREZ, 2000)

ANEXO C – Aplicação de técnicas de PNL

Procuramos demonstrar como podemos aplicar algumas técnicas de PNL, de forma simples e eficaz, mudando alguns comportamentos e utilizando de algumas atitudes sutis durante o treinamento:

a) Primeiro, quando for iniciar o treinamento, entregue o material em mãos (você mesmo) ao treinando, e vá se apresentando e conversando com tom de voz moderada. Desta forma, você já está forçando-o a conhecê-lo cinesteticamente e auditivamente.

b) Depois, preencha as expectativas que eles têm a seu respeito. Tome uma postura visual (ombros para trás, cabeça para cima) e use uma tonalidade visual (mais rápido, mais alto, ritmo, entusiasmo) e por fim faça o grupo olhar para você e para o material que irá apresentar.

Os primeiros dez minutos de sua apresentação, os treinandos devem sempre “olhar para cima”, para onde você se encontra. Deste modo está acessando visualmente as suas mentes. Faça-os olhar para o material quando tiver algo importante na apresentação que precisa ser enfatizado.

Sabemos que ainda não atingimos todos os integrantes do treinamento, então caminhe pela sala, e fale em tom convencional. Faça perguntas, aguarde as respostas. Qualquer que seja a resposta, certa ou errada, repita as palavras e somente então expresse seu ponto de vista. A repetição enfatiza a opinião do treinando e demonstra que estão conectados. Mas repita com voz moderada e quando fizer as considerações demonstre entusiasmo.

O tom de voz neutraliza hostilidade, resistência e objeções quando é baixo. Quase sempre temos que neutralizar primeiro, para somente depois motivar para uma nova ação.

c) Para concluir, peça que sublinhem, marquem os pontos-chave que eles devem lembrar (usando um tom de voz mais rápido). Para os cinestésicos, passe a mão sobre a página importante.

Com a aplicação desta técnica, estabeleceremos um vínculo de confiança com o treinando, pois enquanto as palavras são captadas pelo consciente da pessoa a fisiologia está sendo captada pelo inconsciente. E o cérebro codifica que somos iguais. E o que buscamos com o treinamento é exatamente isso, que nossos colaboradores nos aceitem e se sintam atraídos pelas informações que temos a oferecer a eles.

ANEXO D – Aplicação de *Rapport*

Citaremos alguns exemplos da aplicação de técnicas para se alcançar o *rapport*, podendo ser experiências bem ou mal sucedidas!

a) Espelhamento

Algumas pessoas acham que elas realmente têm que espelhar.

“Uma jovem senhora que espelhava constantemente estava sentada ao lado de uma colega que estava cansada de ser imitada. A colega deslizou na sua cadeira, e lógico que ela fez o mesmo. Então a colega deslizou ainda mais. Ela fez o mesmo. Finalmente, uma escorregada em demasia e a mulher caiu literalmente no chão! Sua colega, consciente do espelhamento, permaneceu na sua cadeira.”

Aqui vimos a importância da sutileza na hora de escolhermos o espelhamento como técnica de *rapport*.

b) Sintonização da voz

Se você conhece alguém com aquele tom de voz, que independentemente do que fala faz você ficar irritado, então pode entender a importância do tom de voz. Imagine esta pessoa apresentando um telejornal, seria um fracasso. Agora pense em alguém com aquela voz que inspira confiança, calma e serenidade. Como é esta voz? Pense nas diferenças entre as duas e escolha qual você gostaria de ter como modelo.

Tenha cuidado com os sotaques estranhos e tiques de voz, pois “ligar-se” neles pode acabar com qualquer chance de *rapport*.

c) Ajuste de linguagem

Apresentamos alguns exemplos que podem ser utilizados em vendas:

Cliente: Quero algo lindo e confortável.

Eco inteligente: Sim, com algo lindo e confortável você ficará satisfeito.

Cliente: Estou em dúvida entre o produto nº 3 e o nº 4.

Eco inteligente: Se você está em dúvida entre o produto nº3 e o nº4, compre os dois. Tenho certeza que será uma ótima compra.

Além desses exemplos temos os qualificadores cognitivos, um recurso lingüístico que ajusta previamente nossa mente, nos fazendo pensar nos aspectos da experiência especificada.

A fim de experimentar esse efeito, pense numa sentença descritiva ordinária como: "A árvore verde está sendo iluminada pela luz do sol" ou "Eu estou sentada diante da escrivaninha" e imagine-se dizendo esta sentença para si próprio..."

Agora, imagine-se dizendo exatamente a mesma sentença, mas precedida pela palavra "tristemente", e note como isso muda sua experiência...

Depois diga a mesma sentença, mas precedida pela palavra "alegremente" e, novamente, preste atenção à sua experiência...

Imagine como seria sua esposa se você iniciasse cada sentença, e cada pensamento, com a palavra "infelizmente" ou "lamentavelmente." Essa é uma maneira muito eficaz para entrar em depressão, e algumas pessoas realmente fazem isso! Ao contrário, imagine como seria sua esposa se cada sentença ou frase fosse precedida por "felizmente" ou "afortunadamente."

A maioria das pessoas experimenta mudanças sutis e profundas, porque a atenção é retirada de quão desagradável é o problema, e dirigida para o interesse e curiosidade sobre como ele acontece, ou como pode ser compreendido – um estado de prontidão e ânsia de aprender.

ANEXO E – Aplicação da técnica de oratória

Segue algumas recomendações, que serão úteis para quem for desenvolver a técnica da oratória:

a) O Corpo

- ✓ Durante a palestra não andar como leão enjaulado, de um lado para outro;
- ✓ Não andar o tempo todo, nem ficar todo o tempo no mesmo lugar. Movimentar o corpo, os braços, as mãos e a cabeça com naturalidade, sem exageros e em harmonia com o que está dizendo;
- ✓ Não adotar posturas teatrais, nem exagerar nas expressões faciais;
- ✓ Livrar-se de quaisquer tipos de cacoetes, trejeitos ou vícios de postura. São terríveis;
- ✓ Se usar microfone com pedestal (tripé), ao mover-se ter cuidado em não afastar a boca para longe dele. Ao segurá-lo na mão, ter o mesmo cuidado. A distância e a direção do microfone é que irão fazer com que você seja ouvido;
- ✓ Antes do início da palestra fazer algumas respirações lentas e profundas, dando a si mesmo um comando para relaxar. Se puder, fazer alguns exercícios de aquecimento das cordas vocais (caretas com a boca e a língua), movimentar os ombros e a cabeça para relaxar a nuca. Claro que você não os fará de forma que possam vê-lo;

b) As mãos

- ✓ Muitos expositores não sabem o que fazer com as mãos. Não se deve colocá-las nos bolsos. Não fica bem. Também não cruzar os braços ao peito, nem às costas, mas deixá-los, assim como as mãos, livres e soltos, com naturalidade, gesticulando de forma coerente e sem exageros. Pode-se também segurar o roteiro da palestra na mão, sem dissimulação. Segurar uma caneta ou outro objeto que não está sendo usado passa uma idéia artificial. Não se preocupar em estar natural. Ser natural;
- ✓ Muito cuidado para não sistematizar gestos, tais como, passar a mão no cabelo, na barba, coçar a orelha, pegar no pulso, olhar o relógio. Quando quiser ver as horas, fazê-lo discretamente, para que o público não comece a preocupar-se

mais com o horário do que com a palestra. Pode-se colocar o relógio num ponto estratégico, onde possa ser visto sem despertar a atenção do auditório;

c) O Olhar

- ✓ Olhar o público como a um todo. Muitos expositores têm a tendência de olhar mais amiúde ou mesmo o tempo todo para determinadas pessoas do auditório, que estejam lhes dando mais atenção;
- ✓ Correr o olhar tranqüila e naturalmente por toda a platéia, demorando-o, por vezes, num ponto neutro no meio e logo acima do auditório, um olhar vago, como quem olha ao longe;
- ✓ Usando microfone com pedestal é possível movimentar o olhar pelo auditório, sem afastar a boca. Para tanto, girar o corpo levemente, ficando ora de frente para o lado direito da platéia, ora de frente para o centro, ora para o lado esquerdo, mas sempre em posição correta com relação ao microfone. Mas é importante não ficar nesse vai-vém de forma sistemática, como se fosse o pêndulo de um relógio. Fazê-lo vez por outra. Antes da reunião é importante testar o som e observar a distância que deverá manter entre a boca e o microfone;

d) Gesticulação

- ✓ Gesticular de forma coerente e harmoniosa dá vida ao que se diz. Não deve ser lerda nem frenética e deve ser usada apenas como apoio para melhor passar a idéia ou dar-lhe força. Por isso deve sempre estar em coerência com o que está sendo dito, mas, muito cuidado com os exageros, porque todo exagero na comunicação já está na rota da palhaçada;

e) Como falar

- ✓ Lembrar sempre que o expositor não é um profissional que precisa teatralizar, ou usar recursos outros para angariar fiéis, mas deve lembrar também que está lidando com pessoas, e que em cada uma ela se manifesta de forma diferente. Nunca tentar imitar oradores famosos. Criar estilo próprio, simples, sem exageros;

- ✓ Falar claro e suficientemente alto para que todos possam ouvir, até os da última fila, mas sem gritar. Ter o cuidado de pronunciar cada palavra integralmente, não engolindo sílabas, nem deixando a voz morrer na última. Se possível, fazer exercícios de aquecimento das cordas vocais, antes da palestra (caretas com o rosto e a boca, são muito bons - sem que o vejam, é claro). Não falar como metralhadora, ta, ta, ta, ta..., mas com pausas e pequenas mudanças na entonação e volume da voz. Isto torna a palestra agradável e menos cansativa;
- ✓ Pode-se deixar aflorar em momentos oportunos a sensibilidade e falar com emoção, mas sem exageros e sem semelhanças com o tipo melodrama. Cuidado com cacoetes, trejeitos ou vícios de postura ou fala;
- ✓ A oratória nunca deve ser linear. Há sempre palavras e mesmo frases que devem ser ressaltadas. Por exemplo: Para ressaltar ou destacar uma palavra, basta dizer-lhe um pouco mais devagar, ou mudar um pouco a entonação, apoiando o destaque com a expressão do rosto, a movimentação da cabeça, ou com o gesto, conforme o caso;
- ✓ A linguagem deve ser simples e de bom gosto, e fazer o público entender a mensagem. Sempre é possível explicar assuntos, mesmo complexos e profundos, em linguagem acessível a uma platéia heterogênea. A pessoa culta entende uma linguagem simples, mas a inculta não a entende, quando complexa;
- ✓ Ao preparar a palestra considerar o tipo de auditório que terá, escolhendo o assunto e a maneira de abordá-lo, sempre de acordo com o alcance intelectual e as necessidades daqueles que irão ouvi-lo;
- ✓ Não usar linguagem de imprensa. Usar linguagem formal ou informal, de acordo com a ocasião. Em ocasiões solenes a linguagem deve ser formal, clara e educada. Preparar o discurso com antecedência, assim como tudo que for necessário, a fim de não interromper a fala para procurar nomes, datas, papéis, etc. Cuidado com chavões e frases de efeito. Sua repetição é desagradável e desfavorece o expositor;

f) Postura Moral e Psicológica

- ✓ A primeira impressão causada sobre a platéia é importantíssima. Entrar, ou estar em cena de forma descontraída, mas não vulgar, com alegre sorriso, para levantar o astral da platéia e ganhar simpatia;

- ✓ Dizer que está ali para aprender com a platéia, soa falso. A humildade não precisa ser anunciada;
- ✓ O expositor deve conscientizar-se da grande responsabilidade que assume ao usar a palavra, lembrando que ela, a sua palavra, será dita principalmente a pessoas predispostas a nele acreditar e confiar;
- ✓ O expositor, como qualquer outro “manipulador”, passa sempre a ser visto como modelo. Daí a necessidade de fazer a si mesmo alguns questionamentos: - Qual é o exemplo que estou passando aos outros?

g) As perguntas

- ✓ Quando for perguntado sobre alguma questão para a qual não tenha absoluta segurança na resposta, diga honestamente que não sabe com exatidão, mas que vai informar-se para posteriormente repassar ao interessado. Pode também indicar algum livro que trate do assunto. Ninguém é obrigado a conhecer todas as respostas;
- ✓ Ao ser perguntado, vá com calma e ponderação para a resposta, procurando sempre inspiração. Nem sempre o que pensamos saber, sabemos de fato.

ANEXO F – Porque evitar o “não” e a linguagem negativa

A linguagem tem por objetivo a comunicação entre os seres humanos, portanto quanto mais precisa for à linguagem, melhor será o resultado de nossa comunicação. O que é a palavra não? Uma abstração. O "não", por si só, não diz nada, logo o cérebro se fixa no que vem depois do "não". Nossas mentes para saber em que *não* pensar, precisam primeiro pensar.

Não pense em um balão azul.

Pense em um balão azul.

Analise as duas frases acima. Em que você pensou quando leu uma e leu outra? Na mesma coisa, em um balão azul. Assim sendo, quando queremos obter um resultado, o melhor é nos referirmos ao que queremos, por exemplo:

Em caso de incêndio use a escada.

É muito comum encontrarmos em muitos prédios: "Em caso de incêndio *não* use o elevador". Principalmente numa situação de pânico, é muito mais difícil e demorado pensar primeiro no que não fazer para depois pensar no que fazer. A linguagem mais rápida e que obtém melhores resultados é a linguagem afirmativa; dizer o que deve ser feito.

O uso de uma linguagem negativa provoca o comportamento que se quer evitar.

É muito comum encontrarmos nos caixas eletrônicos um adesivo em que está escrito:

Não se esqueça de retirar o cartão.

E, também, é muito comum encontrarmos os cartões esquecidos no caixa eletrônico. Se a linguagem do adesivo for mudada, será mais fácil atingir o objetivo:

Lembre-se de retirar o cartão.

Nos shoppings onde o estacionamento é pago, encontramos cartazes espalhados em todo o shopping, dizendo: Não se esqueça de validar o ticket de estacionamento. E estamos sempre encontrando pessoas voltando do estacionamento que fizeram o que? Esqueceram de validar o cartão. O adequado é:

Lembre de validar o ticket de estacionamento.

Você já teve, provavelmente, a experiência de pensar em "Não posso esquecer de..." e obter o resultado de esquecer exatamente aquilo que na realidade você queria lembrar.

Qual o resultado que a campanha "Não use drogas" vem obtendo?

O consumo de drogas vem aumentando ano após ano. Além da palavra não, quanto mais a palavra droga é utilizada, mais é repetida, mais ela é reforçada e lembrada, levando muitos adolescentes a ficar cada vez mais curiosos a respeito, pois é por ser tão falada eles decidem experimentá-la.

Há pouco tempo foi veiculada na televisão uma campanha "se beber, não dirija". Você não acha que seria mais adequado dizer:

Se beber álcool, chame um táxi ou peça uma carona.

O foco de uma campanha deve estar no objetivo a ser alcançado e colocado em linguagem afirmativa.

Em vez de uma campanha pela não violência, é muito mais eficaz uma Campanha pela Paz, como a que motivou a população na semana passada. A não violência, na realidade nos trás à mente imagens e situações de violência, que queremos evitar; e afasta as pessoas em vez de motivá-las. E, ainda, faz com que pensemos em violência em vez de paz.

Nunca, evite, e outras negativas implícitas, têm o mesmo efeito que um não, explícito.

Nunca tranque o cruzamento, evite trancar o cruzamento ou não tranque o cruzamento fazem-nos pensar na mesma coisa: trancar o cruzamento.

Deixe o cruzamento livre, é a linguagem afirmativa, objetiva e eficaz.

Você diria a alguém: "Pinte esta parede de não azul". (qualquer cor, menos azul?). Ou, "Não pinte esta parede de azul". (não é para pintar, ou não de azul? Ou de que cor?).

Exemplos com crianças:

Não mexa nisto, melhor, vá brincar com aquilo.

Cuidado para não cair olhe o degrau, preste atenção na escada.

Em algumas situações é muito adequado usar o não:

Você não precisa comer toda a comida que está no prato. (Se você quer que a criança coma toda a comida). Você não precisa ir estudar agora. (Se você quer que vá estudar agora).

São situações em que desejamos que a pessoa faça o que estamos dizendo que não.

Todos nós conhecemos pais, gerentes e outras pessoas que, querendo ajudar, nos dizem e aos outros o que não fazer. O que fazem, de forma inconsciente, é chamar nossa atenção exatamente para o que não queriam que fizéssemos. "Não se preocupe". "Não entre em pânico", "Não fique aborrecido", "Não acho que você seja chato". Usar a linguagem negativa consigo mesmo é algo que a maioria das pessoas faz. "Não vou pensar mais nisso" e continuamos pensando, "Evite comer doces se quer emagrecer", só para citar alguns exemplos. Existe a tendência a pensar no que não queremos fazer e, em seguida, muitas vezes, começar a fazê-lo.

Em vez de dizer o que não queremos, podemos dizer o que queremos. Tente isto. Pense em uma frase negativa que você vem dizendo a si mesmo e experimente transformá-la em afirmativa, agora.

Em vez de dizer "Não quero comer doces" ou "Não quero engordar", tente dizer, "Quero comer comidas saudáveis" ou "Quero emagrecer". Isso não só é mais agradável como, na verdade, reorienta a sua mente e prepara você para um número maior de realizações desejadas, focalizando as coisas positivas que quer que aconteça.

Se você aplicar isto na sua vida, em breve vai começar a obter os resultados que deseja.